

AEROPUERTOS

AIRPORTS



Traffic increased
and the airport
network grew

Aumentó el tráfico
y creció la red
aeroportuaria

Evolution of air traffic in Spain

Passengers

During 2003, air traffic in Spain underwent an average 7.5% growth shared between the different airports, adding a total 153.8 million passengers. Commercial passenger data (not including transits or other kinds of traffic such as general aviation), increased 7.6%, with a total of 151.9 million passengers. Aena general growth in this year was 5 points higher than the average European growth and 3.7 points higher than the total for ACI (Airports Council International) airports.

Of all the network's airports, the increases undergone in Girona-Costa Brava (160%), Alicante (17%), Tenerife Norte (17%) and Bilbao (16%) were the most significant. From amongst those with less traffic, Murcia-San Javier, La Gomera and León grew between 20% and 80%. Málaga, Palma de Mallorca, Barcelona and Madrid-Barajas airports grew during the year 11%, 8%, 7% and 6% respectively. On the opposite side there figured Madrid-Torrejón (-11%), Córdoba (-7%) and Santander (-3%).

Between the six first level airports, apart from the aforementioned growths, Gran Canaria (2%) grew in relation to the year average while Tenerife Sur remained lower than the previous year levels and inferior than the average.

Evolución del tráfico aéreo en España

Pasajeros

El tráfico aéreo en España durante el año 2003 experimentó un crecimiento medio del 7,5%, repartido entre los diferentes aeropuertos hasta alcanzar un total de 153,8 millones de pasajeros. Los datos sobre pasajeros comerciales (sin incluir tránsitos ni otros tipos de tráfico como aviación general), se incrementaron un 7,6%, con un total de 151,9 millones de pasajeros. El crecimiento general de Aena en dicho año fue superior en 5 puntos al crecimiento medio en Europa y de 3,7 respecto al total de aeropuertos de ACI (Airports Council International).

Entre todos los aeropuertos de la red, destacan los incrementos experimentados por Girona-Costa Brava (160%), Alicante (17%), Tenerife Norte (17%) y Bilbao (16%). Entre los de menor tráfico, aumentan entre el 20% y el 80%, Murcia-San Javier, La Gomera y León. Los aeropuertos de Málaga, Palma de Mallorca, Barcelona y Madrid-Barajas mantuvieron durante el año crecimientos del 11%, 8%, 7% y 6%, respectivamente. En el otro extremo figuran, Madrid-Torrejón (-11%), Córdoba (-7%) y Santander (-3%).

Entre los seis aeropuertos de primer nivel, aparte de los crecimientos ya comentados, crece en relación con la media del año, Gran Canaria (2%) mientras Tenerife Sur se mantienen en niveles inferiores al año anterior, e inferiores a la media.

Siguiendo la tendencia histórica de años anteriores, los aumentos de tráfico se producen principalmente en tráfico regular, al tiempo que el no regular retrocede. En cambio, en lo referente a distribución por destinos, el tráfico doméstico ha aumentado ligeramente más que el internacional, aunque todavía sigue siendo mayoritario este último con un 59% frente al 41%. Respecto a la distribución de tráfico en regular y no regular, en este año se ha reforzado el crecimiento del tráfico regular, que alcanza el 77% del total, y porcentajes de crecimiento superiores.

El reparto de tráfico entre los distintos aeropuertos de la red se mantiene en los mismos valores que años anteriores:

- Los seis aeropuertos de mayor tráfico suponen el 70% del tráfico comercial en España, destacando los de Madrid con 36 millones de pasajeros, Barcelona 23 millones y Palma de Mallorca con 19.
- Los 10 aeropuertos con más de 1 millón de pasajeros concentran el 27% del tráfico.
- Los otros 28 aeropuertos representan el 7% restante.

Operaciones

El número de operaciones totales durante el año 2003 fue de 1,97 millones, lo que supone un 4% de incremento respecto a los valores de 2002. Las operaciones comerciales (sin incluir aviación general ni otras clases de tráfico) ascendieron a 1,6 millones, con un incremento del 6%. El crecimiento experimentado por los aeropuertos de Aena es superior en dos puntos y medio, al experimentado por la Región Europea de ACI, y de cinco respecto al total de las regiones ACI.

Los tres aeropuertos que superaron las 100.000 operaciones fueron Madrid-Barajas (384.000), Barcelona (282.000) y Palma de Mallorca (169.000). Respecto al crecimiento, hay que señalar los aumentos experimentados por Fuerteventura (22%), Girona-Costa Brava (35%), La Palma (26%), Murcia-San Javier (29%) y Reus (26%), y los experimentados por Madrid-Barajas (4%) y Barcelona (4%). Otros aeropuertos como Tenerife Sur (-1%), Valencia (-2%), o Jerez de la Frontera (-24%) disminuyen respecto a los valores de años anteriores.

Following the previous years historical trends, traffic increases took place mainly with regular traffic, while on the other hand non-regular traffic diminished. However, and in relation to the distribution by destination, domestic traffic increased slightly more than the international one, even though the latter is still predominant with 59% versus 41%. With respect to the distribution of traffic between regular and non-regular, this year regular traffic has been reinforced, achieving 77% of the total and higher growth percentages.

The share of traffic between the different airports of the network remains the same as in preceding years:

- The six airports with most traffic represent 70% of the commercial traffic in Spain, having to highlight Madrid with 36 million passengers, Barcelona with 23 million and Palma de Mallorca with 19.
- The 10 airports with more than 1 million passengers concentrate 27% of the traffic.
- The other 28 airports represent the remaining 7%.

Operations

The total number of operations during 2003 was 1.97 million, representing a 4% increase with respect to the 2002 figures. Commercial operations (not including general aviation or other kinds of traffic) grew 1.6 million, with a 6% increase. The increase undergone by Aena airports represents 2.5 points more than the one experimented by ACI European Region and 5 points more than the total for ACI regions.

The three airports that exceeded 100.000 operations were Madrid-Barajas (384.000), Barcelona (282.000) and Palma de Mallorca (169.000). With respects to growth, the increments experimented by Fuerteventura (22%), Girona-Costa Brava (35%), La Palma (26%), Murcia-San Javier (29%) and Reus (26%) are significant together with those of Madrid-Barajas (4%) and Barcelona (4%). Other airports such as Tenerife Sur (-1%), Valencia (-2%) or Jerez de la Frontera (-24%) diminish compared with their figures of previous years.

Comparatively, operations have experimented during 2003 a smaller growth than passenger figures, with a greater incidence in the national market. 52% of airport operations are domestic compared to 48% international ones, whilst the regular-non regular distribution confirms the growth of regular flights and decrease of services on petition.

Cargo

During 2003, a total of 605 thousand tons were transported, which means a 1.4% increase with respect to the figures of the previous year. More than 50% of all the transported goods is concentrated in Madrid-Barajas airport. The total traffic is distributed between National (40%) and International (60%), with a bigger increase of international traffic.

Regarding the distribution per airports, there has been an increase in airports such as Zaragoza (166%), Tenerife Norte (13%), Lanzarote (4%) or Madrid-Barajas (4%) while on the other hand airports with a strong historical presence of cargo have decreased their average growth, like Barcelona (-8%), Vitoria (-5%), Valencia (-0.6%) and Palma de Mallorca (-2%).

Opening of new airports

The inauguration of two new airports in two different provinces has to be highlighted: Albacete, with a total passenger traffic of 4.666 and 257 operations; and Logroño, with 20.222 passengers and 1.624 operations.

Comparativamente, las operaciones han experimentado durante 2003 un crecimiento menor a los datos de pasajeros, con mayor incidencia en el mercado nacional. El 52% de operaciones en los aeropuertos son vuelos domésticos frente al 48% internacional, mientras que en la distribución regular-no regular se confirman los crecimientos de vuelos regulares y descensos en los servicios a petición.

Carga

Durante 2003 se transportaron 605 mil toneladas de carga total, lo que supone un crecimiento del 1,4% frente a los datos del año anterior. Más del 50% de toda la mercancía transportada se concentra en el aeropuerto de Madrid Barajas. El tráfico total se distribuye entre Nacional (40%) e Internacional (60%), con mayor crecimiento del tráfico internacional.

Respecto al reparto por aeropuertos, se ha producido un aumento del tráfico en aeropuertos como Zaragoza (166%), Tenerife Norte (13%), Lanzarote (4%), o Madrid Barajas (4%), mientras que aeropuertos con fuerte presencia histórica de carga tienen bajada en su crecimiento medio, como Barcelona (-8%), Vitoria (-5%), Valencia (-0,6%).y Palma de Mallorca (-2%),

Apertura de nuevos aeropuertos

Hay que destacar la apertura de dos nuevos aeropuertos en dos provincias distintas como Albacete, con un tráfico de pasajeros totales de 4.666 y 257 operaciones; y Logroño con 20.222 pasajeros y 1.624 operaciones.

Tráfico total en aeropuertos españoles año 2003*

Total traffic in Spanish airports in 2003*

Aeropuertos	Pasajeros	Operaciones	Mercancía**	Media Pax/oper
A CORUÑA	549.871	12.621	541.944	44
ALBACETE	4.666	257	0	18
ALICANTE	8.195.454	66.571	5.847.314	123
ALMERIA	839.859	14.918	59.353	56
ASTURIAS	839.814	12.867	484.441	65
BADAJOS	66.522	10.374	19	6
BARCELONA	22.752.667	282.020	70.117.771	81
BILBAO	2.850.524	44.009	3.813.599	65
CORDOBA	16.787	8.097	0	2
EL HIERRO	134.352	3.810	173.657	35
FUERTEVENTURA	3.919.224	39.695	3.694.598	99
GIRONA-COSTA BRAVA	1.448.796	20.138	289.947	72
GRAN CANARIA	9.181.229	99.712	40.050.037	92
GRANADA	525.869	12.804	101.201	41
IBIZA	4.157.291	47.990	4.232.712	87
JEREZ DE LA FRONTERA	846.452	24.946	146.665	34
LA GOMERA	28.588	3.372	2.739	8
LA PALMA	941.118	17.542	1.433.112	54
LANZAROTE	5.383.426	47.667	7.492.796	113
LEON	31.607	3.148	9	10
LOGROÑO	20.222	1.624	118	12
MADRID-BARAJAS	35.855.861	383.804	307.026.083	93
MADRID-CUATRO VIENTOS	39	73.086	0	0
MADRID-TORREJON	21.253	9.210	1.135	2
MALAGA	11.566.616	110.220	6.837.573	105
MELILLA	223.437	9.017	479.304	25
MENORCA	2.704.038	32.388	3.705.013	83
MURCIA-SAN JAVIER	556.927	9.892	74.442	56
PALMA DE MALLORCA	19.185.919	168.988	19.935.400	114
PAMPLONA	312.787	9.746	186.276	32
REUS	846.731	19.654	4.205	43
SABADELL	0	51.901	--	0
SALAMANCA	22.650	11.417	0	2
SAN SEBASTIAN	283.843	8.879	96.556	32
SANTANDER	253.756	11.326	39.817	22
SANTIAGO	1.381.826	18.454	5.318.564	75
SEVILLA	2.269.565	38.483	4.287.514	59
TENERIFE NORTE	2.919.087	53.718	23.842.324	54
TENERIFE SUR	8.852.878	62.505	8.775.214	142
VALENCIA	2.432.126	65.547	11.769.667	37
VALLADOLID	232.254	8.912	208.501	26
VIGO	840.013	13.453	1.134.407	62
VITORIA	102.328	13.291	40.155.860	8
ZARAGOZA	228.069	10.748	8.365.562	21
TOTAL	153.826.341	1.968.821	580.725.449	78

* Incluidos tránsitos y otras clases de tráficos.

** Los datos de Kgs. de mercancía no incluyen Otras Clases de Tráfico ni Mercancía en Tránsito.

También pertenecen a la red de Aena el Aeropuerto de Palma - Son Bonet y el Helipuerto de Ceuta. Los Aeropuertos de Burgos y de Monflorite-Alcalá (Huesca) han sido declarados de interés general y Aena está llevando a cabo en ellos diversas actuaciones para su apertura al tráfico civil.

* Including transits and other kinds of traffic.

** The data for Kg. of cargo does not include Other Kinds of Traffic nor Cargo in Transit.

Palma-Son Bonet airport and Ceuta heliport also belong to Aena’s network. Burgos and Monflorite-Alcalá (Huesca) airports have been declared of general interest and Aena is undertaking in them various actions for their opening to civil traffic.

Tráfico en los aeropuertos españoles durante el año 2003*

Traffic in Spanish airports during 2003*

Aeronaves	2003	%Inc 2003/2002	%Tráfico
Nacional	846.066	5,7%	43%
Internacional	784.249	7,3%	40%
Otras Clases	338.506	-6,6%	17%
Total	1.968.821	4,0%	100%
Pasajeros			
Nacional	62.928.063	8,2%	41%
Internacional	89.047.440	7,1%	58%
Otras Clases	256.261	-11,3%	0%
Tránsitos	1.594.577	6,3%	1%
Total	153.826.341	7,5%	100%
Kgs. Mercancías			
Nacional	229.624.115	-1,1%	38%
Internacional	351.101.334	2,2%	58%
Otras Clases	324.932	-0,2%	0%
Tránsitos	23.457.231	18,9%	4%
Total	604.507.612	1,4%	100%
Unidades de tráfico**			
Nacional	65.224.304	7,9%	41%
Internacional	92.558.453	6,9%	58%
Otras Clases	259.510	-11,1%	0%
Tránsitos	1.829.149	7,7%	1%
Total	159.871.417	7,3%	100%

* Datos totales incluyendo tránsitos y otras clases de tráfico.

** Las Unidades de Tráfico equivalen a un pasajero y su equipaje o 100 Kg. de carga.

* Total data including transits and other kinds of traffic.

** The units of traffic are the equivalent to one passenger and his luggage or 100 kilograms of cargo.

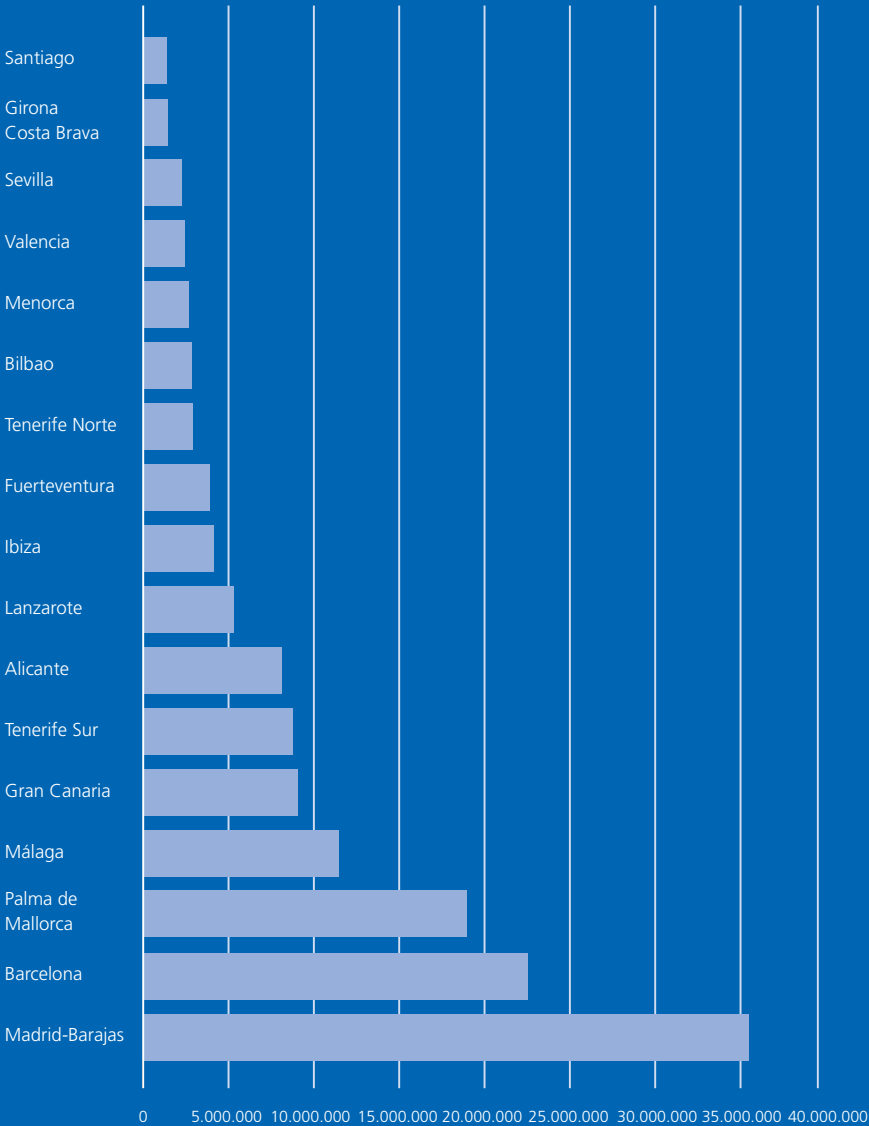
Pasajeros totales 2003

Total passengers 2003

Aeropuertos	Pasajeros
MADRID-BARAJAS	35.855.861
BARCELONA	22.752.667
PALMA DE MALLORCA	19.185.919
MÁLAGA	11.566.616
GRAN CANARIA	9.181.229
TENERIFE SUR	8.852.878
ALICANTE	8.195.454
LANZAROTE	5.383.426
IBIZA	4.157.291
FUERTEVENTURA	3.919.224
TENERIFE NORTE	2.919.087
BILBAO	2.850.524
MENORCA	2.704.038
VALENCIA	2.432.126
SEVILLA	2.269.565
GIRONA-COSTA BRAVA	1.448.796
SANTIAGO	1.381.826
LA PALMA	941.118
REUS	846.731
JEREZ DE LA FRONTERA	846.452
VIGO	840.013
ALMERIA	839.859
ASTURIAS	839.814
MURCIA-SAN JAVIER	556.927
A CORUÑA	549.871
GRANADA	525.869
PAMPLONA	312.787
SAN SEBASTIÁN	283.843
SANTANDER	253.756
VALLADOLID	232.254
ZARAGOZA	228.069
MELILLA	223.437
EL HIERRO	134.352
VITORIA	102.328
BADAJOS	66.522
LEÓN	31.607
LA GOMERA	28.588
SALAMANCA	22.650
MADRID-TORREJÓN	21.253
LOGROÑO	20.222
CORDOBA	16.787
ALBACETE	4.666
MADRID-CUATRO VIENTOS	39
SABADELL	0
TOTAL	153.826.341

Aeropuertos con mayor número de pasajeros totales durante el año 2003

Airports with a higher number of total passengers during 2003



Tráfico aéreo de pasajeros totales del año 2003*

Total passenger air traffic in 2003*

REGULAR	2003	%Inc 2003/2002	%Tráfico
Nacional	60.325.919	8,0%	52%
Internacional	56.291.001	13,1%	48%
TOTAL	116.616.920	10,4%	100%
CHARTER			
Nacional	2.590.053	14,5%	7%
Internacional	32.740.373	-1,9%	93%
TOTAL	35.330.426	-0,8%	100%
OTROS SERVICIOS	28.157	20,9%	-
OTRAS CLASES TRÁFICO	256.261	-11,3%	0%
TRÁNSITO	1.594.577	6,3%	1%
TOTAL	153.826.341	7,5%	100%

* Pasajeros totales incluyendo tránsitos y Otras Clases de Tráfico

* Total number of passengers including transits and Other Kinds of Traffic

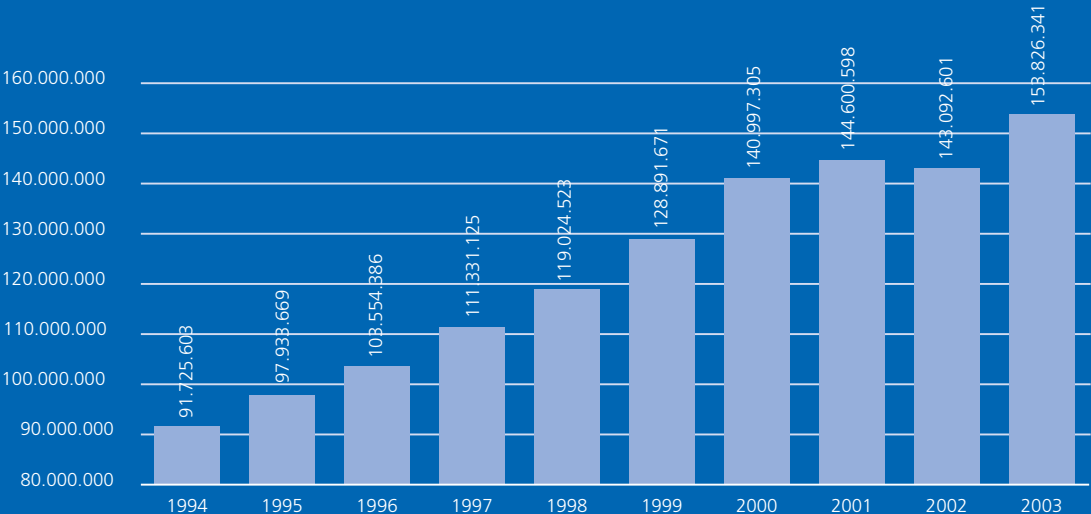
Evolución del tráfico de pasajeros totales

Evolution of the total of passenger traffic

Año	Pax. Totales
1994	91.725.603
1995	97.933.669
1996	103.554.386
1997	111.331.125
1998	119.024.523
1999	128.891.671
2000	140.997.305
2001	144.600.598
2002	143.092.601
2003	153.826.341

Evolución del tráfico de pasajeros 1994-2003

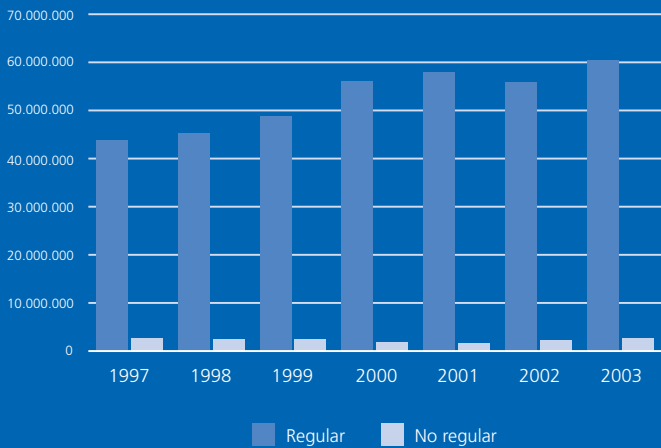
Evolution of passenger traffic 1994-2003



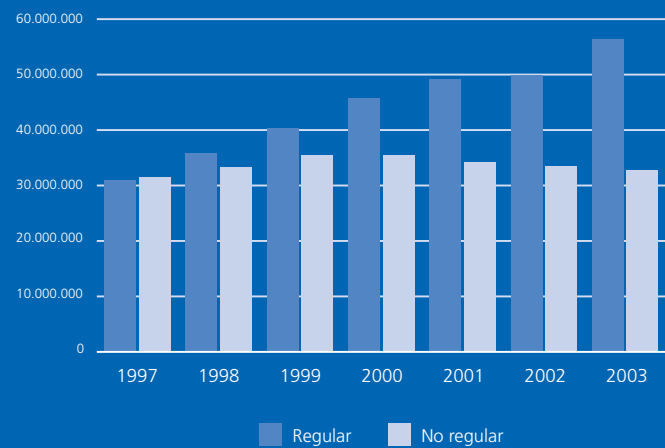
Pasajeros
Passengers

	Nacional		Internacional		Otras clases	Tránsitos
	Regular	No regular	Regular	No regular		
1997	43.782.549	2.638.224	30.974.879	31.392.863	239.219	2.303.391
1998	45.269.075	2.473.072	35.727.908	33.321.003	282.040	1.951.425
1999	48.668.536	2.410.194	40.330.558	35.396.521	265.272	1.820.590
2000	55.979.285	1.875.832	45.781.831	35.401.016	298.517	1.660.824
2001	57.883.172	1.655.429	49.185.247	34.143.728	230.476	1.479.352
2002	55.857.853	2.261.547	49.773.812	33.386.752	288.783	1.500.565
2003	60.325.919	2.590.053	56.291.001	32.740.373	256.261	1.594.577

Pasajeros comerciales nacionales
National commercial passengers



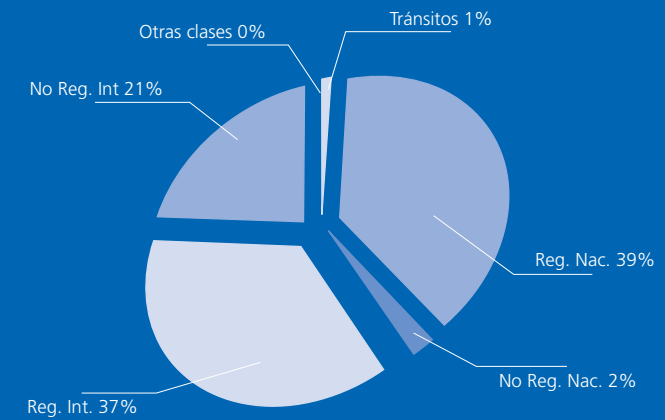
Pasajeros comerciales internacionales
International commercial passengers



Distribución pasajeros totales año 2003
Total passenger distribution for 2003

Reg. Nac	60.325.919
No Reg. Nac.	2.590.053
Reg. Int.	56.291.001
No Reg. Int.	32.740.373
Otras clases	256.261
Tránsitos	1.594.577
	153.798.577
Otros servicios no incluidos	28.157
	153.826.341

Distribución del tráfico de pasajeros totales año 2003
Distribution of total passenger traffic for 2003



Tráfico aéreo de aeronaves del año 2003*
Total air traffic in 2003*

REGULAR	2003	%Inc 2003/2002	%Tráfico
Nacional	755.310	6,1%	58%
Internacional	554.659	11,3%	42%
TOTAL	1.309.969	8,2%	100%
CHARTER			
Nacional	73.402	1,3%	25%
Internacional	218.012	-1,2%	75%
TOTAL	291.414	-0,6%	100%
OTROS SERVICIOS	28.932	2,9%	1%
OTRAS CLASES TRÁFICO	338.506	-6,6%	17%
TOTAL	1.968.821	4,0%	100%

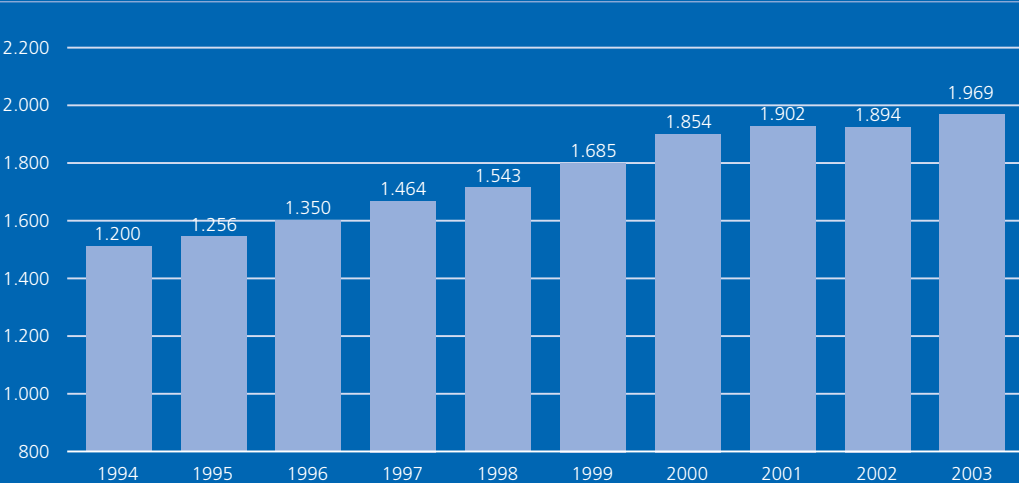
* Operaciones totales incluyendo Otras Clases de Tráfico
* Total operations including Other Kinds of Traffic

Evolución del tráfico aeronaves
Evolution of aircraft traffic

Año	Pax. Totales
1994	1.200
1995	1.256
1996	1.350
1997	1.464
1998	1.543
1999	1.685
2000	1.854
2001	1.902
2002	1.894
2003	1.969

(totales en miles)

Evolución del tráfico de aeronaves 1994-2003
Evolution of aircraft traffic 1994-2003



Tráfico aéreo de mercancías del año 2003 (Kgs)*

Total air cargo traffic in 2003 (Kg.)*

REGULAR	2003	%Inc 2003/2002	%Tráfico
Nacional	177.890.598	-6,3%	40%
Internacional	263.587.994	1,1%	60%
TOTAL	441.478.592	-2,0%	100%
CHARTER			
Nacional	50.681.447	22,2%	37%
Internacional	87.318.668	5,4%	63%
TOTAL	138.000.115	11,0%	100%
OTROS SERVICIOS	1.246.742	18,8%	-
OTRAS CLASES TRÁFICO	324.932	-0,2%	0%
TRÁNSITOS	23.457.231	18,9%	4%
TOTAL	604.507.612	1,4%	100%

* Mercancías totales incluyendo tránsitos y Otras Clases de Tráfico

* Total cargo including transits and Other Kinds of Traffic

Evolución del tráfico de mercancía total año 2003

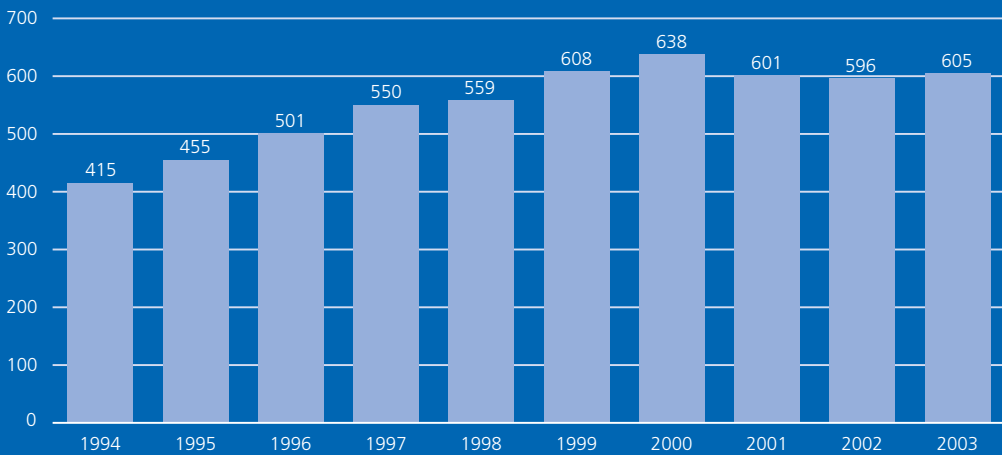
Evolution of the total cargo traffic – year 2003

Año	Mercancía total
1994	415
1995	455
1996	501
1997	550
1998	559
1999	608
2000	638
2001	601
2002	596
2003	605

(miles de toneladas)

Evolución del tráfico total de mercancías 1994-2003

Evolution of the total cargo traffic 1994-2003



Tráfico en aeropuertos europeos en 2003
Traffic in European airports in 2003

	Llegadas+salidas+tránsitos	Incr.
LONDRES (Heathrow)	63.468,6	0,2
FRANCFORT	48.351,7	-0,2
PARIS, (Charles de Gaulle)	48.122,0	-0,4
AMSTERDAM	39.959,2	-1,9
MADRID-BARAJAS	35.855,9	5,7
LONDRES (Gatwick)	30.007,2	1,3
ROMA (Fiumicino)	26.285,0	3,7
MUNICH	24.193,3	4,4
BARCELONA	22.752,7	6,6
PARIS (Orly)	22.390,2	-3,3
MANCHESTER	19.867,9	4,6
PALMA DE MALLORCA	19.185,9	7,6
LONDRES (Stansted)	18.716,7	16,6
MILAN (Malpensa)	17.630,5	1,1
ZURICH	16.997,6	-5,1
COPENAGUE	15.958,7	-3,0
DUBLIN	15.856,3	5,1
ESTOCOLMO	15.206,4	-8,0
BRUSELAS	15.164,9	5,5
DUSSELDORF	14.273,1	-3,2
OSLO	13.470,5	1,6
VIENA	12.784,5	6,8
ATENAS	12.252,2	3,6
MALAGA	11.566,6	10,9
BERLIN (Tegel)	11.104,1	12,4
HELSINKI	9.698,4	1,0
LISBOA	9.636,6	2,9
GRAN CANARIA	9.181,2	1,9
NIZA	9.127,3	-0,8
TENERIFE SUR, ES	8.852,9	-1,4

Media de crecimiento de Europa 2,1%
Average growth in Europe 2.1%



Trabajo a pie de avión
Working next to the aircraft

Planificación de Operaciones y Servicios

Operaciones

• Campo de Vuelo y Plataforma

En lo referente a la seguridad operativa en el campo de vuelos y plataforma, durante el año 2003 se realizó el seguimiento y se inició la revisión de la Normativa de seguridad en plataforma (2002).

Continúan los trabajos en el proceso de certificación de aeródromos, con el estudio de las implicaciones de las Normas Técnicas de Aeródromos Civiles y con la creación de una Asistencia Técnica para la definición de una metodología para la realización de Estudios Aeronáuticos de Seguridad y su aplicación en el Aeropuerto de La Palma, la elaboración e implantación de un Manual de Aeródromo y la evaluación del procedimiento de certificación en el Aeropuerto de Ibiza, en coordinación con la Dirección General de Aviación Civil.

Asimismo, se trabaja en la definición de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional de acuerdo con lo establecido por la Dirección General de Aviación Civil.

En materia de colaboración con el Instituto Nacional de Meteorología merece destacarse la evaluación del "Procedimiento para la notificación de caída de rayos en la proximidad de los

Operations and services planification

Operations

• Flight field and platform

Regarding operational safety in the flight field and platform, during 2003 Platform Safety Regulations (2002) were followed up and revision initiated.

Activities relative to aerodrome certification procedures are continuing with the study of the implications of the Civil Aerodrome Technical Regulations and the creation of a Technical Assistance Group for the definition of a methodology for the delivery of an Aeronautical Study for Safety and its application in the La Palma airport, the elaboration and implementation of an Aerodrome Manual and the evaluation of a certification procedure for Ibiza Airport, in coordination with the Spanish DGAC.

Furthermore, work is being pursued for the definition of an Operational Safety Management System in accordance with that established by the Spanish DGAC.

In relation to collaboration with the National Meteorological Institute, the evaluation of a "Procedure for the notification of lightning in the

proximity of airports” and the elaboration of criteria and procedures for “Aerodrome Warnings” must be highlighted.

With regards to low visibility procedures (LVP), those for Almería, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Lanzarote, Menorca, Pamplona, Reus and Valencia airports were approved and the one for Asturias airport (category II/III) updated.

The LVP for Málaga airport is pending approval and those for Alicante, Granada, Jerez, Melilla, Sevilla, Tenerife Sur and Vigo are being pursued. The one for Girona-Costa Brava airport is in the preparation phase and those for A Coruña, Barcelona, Bilbao, Madrid-Barajas, Palma de Mallorca, Santiago, San Sebastián, Tenerife Norte and Vitoria airports are being updated.

Follow up and analysis of accidents and incidents in the movement area was undertaken, improving the systems’ data capture, analysing the Fokker 50 aircraft accident in Melilla airport (17/01/03), and the civil works affecting airport operability were coordinated. On the other hand, there was participation in the definition of an application for the management of the Platform Driving Licenses (PCP), and an action plan for ice and snow winter contingencies (Winter Plan) and a draft of the Aena Airports Homologation Plan for the flight of nocturnal VFR operations were addressed.

Moreover, a methodology and procedures relative to the measurement of points of aeronautical interest and obstacles in the approach, take off and circuit areas were defined and aeronautical studies for the determination of obstacles in the surroundings of Ceuta Heliport and Logroño Airport were undertaken together with those for the approach, take off and circuit areas of Córdoba, El Hierro, Gran Canaria, Valencia, Almería, Fuerteventura, Málaga and Zaragoza airports.

Finally, an operational instruction for the design and operation of autonomous parking areas and a procedure relative to the protection of aeronautical easements were produced.

- Terminal Area

Regarding this point, the new edition of the Airport Signalling Regulatory Manual and an updated version of the Accessibility to Spanish Airports Technical Manual deserve to be highlighted.

Aeropuertos” y elaboración de los criterios y procedimientos de “Avisos de Aeródromos”.

Relativo a los procedimientos de visibilidad reducida (LVP), se aprobaron los de los aeropuertos de Almería, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Lanzarote, Menorca, Pamplona, Reus, Valencia y la actualización del Aeropuerto de Asturias (categoría II/III).

El LVP del Aeropuerto de Málaga está pendiente de su aprobación y los de los de Alicante, Granada, Jerez, Melilla, Sevilla, Tenerife Sur y Vigo se encuentran en tramitación. El del Aeropuerto de Girona-Costa Brava se encuentra en fase de elaboración y los de los aeropuertos de A Coruña, Barcelona, Bilbao, Madrid-Barajas, Palma de Mallorca, Santiago, San Sebastián, Tenerife Norte y Vitoria están en fase de actualización.

También se realizó el seguimiento y análisis de accidentes e incidentes en el área de movimiento, mejorando el sistema de captación de datos, el análisis del accidente de la aeronave Fokker 50 en el aeropuerto de Melilla (17/01/03), y se coordinaron las obras que afectan a la operatividad de los aeropuertos. Por otra parte, se participó en la definición de una aplicación para la gestión de los Permisos de Conducción en Plataforma (PCP), y se llevó a cabo un Plan de actuación frente a contingencias invernales de hielo y nieve (Plan de Invierno), y un borrador del Plan de Homologación de Aeropuertos de Aena para la realización de operaciones VFR nocturnas.

Además se procedió a la definición de la metodología y procedimiento relativos a la medición de puntos de interés aeronáutico y obstáculos en las áreas de aproximación, despegue y circuito y se realizaron estudios aeronáuticos para la determinación de obstáculos en el entorno del Helipuerto de Ceuta y en el Aeropuerto de Logroño, en las áreas de aproximación, despegue y circuito en los Aeropuertos de Córdoba, El Hierro, Gran Canaria y Valencia; Almería, Fuerteventura, Málaga y Zaragoza.

Por último, se elaboró la instrucción operativa para el diseño y operación de los estacionamientos autónomos, y un procedimiento relativo a la protección de servidumbres aeronáuticas.

- Área Terminal

En lo que a este apartado se refiere, destaca una nueva edición del Manual Normativo de Señalización en Aeropuertos y una versión actualizada del Manual Técnico para la Accesibilidad en los Aeropuertos Españoles.

Asimismo, se han elaborado los manuales de autoprotección de los Aeropuertos de Albacete, Alicante, Almería, Córdoba, Gran Canaria, La Gomera, Logroño, Madrid-Torrejón, Murcia-San Javier, Reus, Salamanca, San Sebastián, Tenerife Norte y Vigo, así como del Helipuerto de Ceuta, efectuándose el seguimiento de la situación actual, del estado de dichos manuales en todos los Aeropuertos así como la realización del trabajo para su implantación en los de: Granada, Alicante, Tenerife Norte, Bilbao, San Sebastián y Gran Canaria, y el asesoramiento en la realización de los simulacros de evacuación de edificios terminales realizados en los Aeropuertos de Logroño y Almería.

Durante el año 2003 se desarrolló un nuevo modelo paramétrico para realizar cálculos de capacidad en las zonas de facturación y embarque con la aplicación informática Witness, y se desarrolló una herramienta para la estimación de la capacidad y el dimensionamiento de edificios terminales, realizando estudios de capacidad de Edificio Terminal en los Aeropuertos de Lanzarote, Logroño, Albacete, Girona-Costa Brava, La Gomera, León y San Sebastián.

En el mismo ejercicio también se participó en los diseños funcionales de los Aeropuertos de Vigo, Gran Canaria, Badajoz y El Hierro, y en la revisión del proyecto del Nuevo Área Terminal (NAT) del Aeropuerto de Alicante.

Asimismo se procedió a revisar la situación de los Puestos de Inspección Fronteriza en los Aeropuertos de Aena, identificando sus necesidades, y se redactaron las directrices para el uso equilibrado de los segundos idiomas oficiales en los Aeropuertos Españoles. Además, se realizó el seguimiento de la implantación de las medidas cautelares respecto a las importaciones de productos de origen animal destinados al consumo humano (Decisión 2002/995/CE).

Por último, se elaboraron estudios sobre el Desarrollo de la Aviación Civil por Helicóptero en España y acerca del Desarrollo de la aviación de negocios en el Aeropuerto de Madrid - Barajas y Situación actual de la Aviación Regional en España.

- Servicio de Extinción de Incendios (S.E.I.).

Durante el 2003 se colaboró con la Dirección de Organización y Recursos Humanos en lo relativo al Plan de Formación SEI / instructores SEI, en la definición de equipos de protección individual para el SEI y en la formación relativa a Planes de Emergencia en los Aeropuertos.

Moreover, auto protection manuals for Albacete, Alicante, Almería, Córdoba, Gran Canaria, La Gomera, Logroño, Madrid-Torrejón, Murcia-San Javier, Reus, Salamanca, San Sebastián, Tenerife Norte and Vigo airports have been elaborated together with one for Ceuta Heliport, undertaking the follow up of the current situation, of the state of those manuals in all the airports as well as addressing their implementation in the airports of: Granada, Alicante, Tenerife Norte, Bilbao, San Sebastián and Gran Canaria, and the assessment for terminal building evacuation drills in Logroño and Almería airports.

During 2003 a new parametrical model for capacity calculations in the check-in and boarding areas with the Witness programme was developed, as well as a tool for capacity estimation and dimensioning of terminal buildings, undertaking terminal building capacity studies in the airports of Lanzarote, Logroño, Albacete, Girona-Costa Brava, La Gomera, León and San Sebastián.

During this same period there was also participation in the functional design of the airports of Vigo, Gran Canaria, Badajoz and El Hierro and the project for the New Terminal Area (NAT) of Alicante airport was revised.

Furthermore the situation of the Customs Posts of Aena airports was revised, identifying their necessities and the guidelines for the balanced use of the second official languages in Spanish airports were set down. Moreover, follow up of the implementation of the preventive measures for importation of animal derived products destined for human consumption was undertaken (Decision 2002/995/CE).

Finally, studies were done about the Development of Civil Aviation by Helicopter in Spain and about the Development of business aviation in Madrid-Barajas airport and the Current Situation of Regional Aviation in Spain.

- Fire Extinction Service (S.E.I.)

During 2003 collaboration with the Organisation and Human Resources Directorate was established for the Training Plan Fire Extinction Service / Fire Extinction Service instructors, in the definition of the individual protection equipment for the Fire Extinction Service and training relative to the Emergency Plans for Airports.



Señalero actuando en plataforma
Marshall acting on the platform

Furthermore, category ICAO-Fire Extinction Service for the different airports of the Aena airport network has been revised and collaboration has been established with the Infrastructure Directorate, providing assessment about the Fire Extinction Service stations and their equipment. During this year the requirements for extinguishers were determined, as well as individual protection equipment for the Fire Extinction Service, undertaking their purchase and distribution to the airports.

Assistance and assessment was provided to airports about Emergency Plans, Plans for Withdrawal of Non-used Aircraft and about drill practices, and other issues related to the Fire Extinction Service.

A document called "Plan for Emergency Drills in the Aena Airport Network" was also disseminated to the airports, as well as the programme and follow up of the General Emergency Drills and the assistance, as an observer and critical group, to the general drills undertaken in the airports of Barcelona, Lanzarote, Bilbao, Pamplona, Santander and Palma de Mallorca.

• Equipment and maintenance

During 2003 follow up and acquisition of the hereunder described dossiers was effected:

- "Acquisition of 15 Fire Extinction Service vehicles of 10.000 litres of water and 250 kg. of chemical powder".
- "Acquisition of 2 Fire Extinction Service vehicles of 5.500 litres of water and 250 kg. of chemical powder for Logroño airport".
- "Acquisition of 2 Fire Extinction Service vehicles of 2.500 litres of water and 150 kg. of chemical powder for Son Bonet airport".
- "Acquisition of 2 Fire Extinction Service vehicles of 1.700 litres of water and 250 kg. of chemical powder for Son Bonet airport".

Además, se revisó la categoría OACI-SEI de los diversos Aeropuertos de la red de Aena y se ha colaborado con la Dirección de Infraestructuras, proporcionando asesoramiento sobre las estaciones SEI y el equipamiento de las mismas. Durante este año se determinaron las necesidades de agentes extintores, y equipos de protección individual para el SEI, llevándose a cabo su adquisición y distribución a los Aeropuertos.

Se llevó a cabo una labor de asistencia y asesoramiento a los aeropuertos sobre Planes de Emergencia, Planes de retirada de Aeronaves Inutilizadas y realización de simulacros, y cuestiones relacionadas con el Servicio de Extinción de incendios.

También se difundió a los aeropuertos el documento denominado "Plan de Simulacros de Emergencia en la red de Aeropuertos de Aena", así como la programación, seguimiento de los Simulacros Generales de Emergencia y la asistencia, como grupo de observación y crítica, a los simulacros generales realizados en los Aeropuertos de Barcelona, Lanzarote, Bilbao, Pamplona, Santander y Palma de Mallorca.

• Equipamiento y Mantenimiento

Durante el año 2003 se realizó la adjudicación y seguimiento de los expedientes relativos a:

- "Adquisición de 15 vehículos SEI de 10.000 litros de agua y 250 kg de polvo químico".
- "Adquisición de 2 vehículos SEI de 5.500 litros de agua y 250 kg de polvo químico para el Aeropuerto de Logroño".
- "Adquisición de 2 vehículos SEI de 2.500 litros de agua y 150 kg de polvo químico para el Aeropuerto de Son Bonet".
- "Adquisición de 2 vehículos SEI de 1.700 litros de agua y 250 kg de polvo químico para el Helipuerto de Ceuta", que además se certificó y en diciembre de 2003 ha entrado en servicio.



Aprovisionamiento y mantenimiento de servicios aeroportuarios
Provision and maintenance of airport services

Se elaboró y tramitó el concerniente a “Adquisición de 10 vehículos SEI de 10.000 l de agua”, y se tramitó el de “Adquisición de 16 vehículos SEI de 13.500 litros de agua y 250 kg de polvo químico”, ambos en fase de informe de evaluación técnica de ofertas. También se realizó la elaboración, tramitación, adjudicación y seguimiento del relativo a “Adquisición de 2 vehículos SEI de 2.500 litros para los Aeropuertos de Burgos y Monflorite-Alcalá”.

También se elaboró y tramitó el relativo al suministro de vehículos ligeros para Aeropuertos en régimen de Renting, y se preparó un expediente para la implantación de un Sistema Integral de Gestión de Carros Portaequipajes para las nuevas terminales T4 y T4S del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Además, se llevó a cabo el Plan de Autoextintores 2002-2007, y la Edición 2003 del Manual de Dotación y Reposición de Autoextintores.

En cuanto a la gestión y normativa, se realizó el control y la gestión de los automóviles y sus seguros, así como el seguimiento de “Partes de accidentes” a través del Consorcio de Compensación de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda.

- Actividades específicas significativas

Merece destacarse la colaboración en distintos grupos y comisiones: Ponencia de Aeródromos de CIDEFO (Comisión Interministerial Defensa Fomento), Technical and Operational Safety Committee (Palma de Mallorca, 3 y 4 de Abril y Atenas 25 y 26 de septiembre), Comisión de coordinación y seguimiento Aena-INM y grupo de trabajo para la definición del Servicio de Dirección de Plataforma de Madrid-Barajas. Participó en la puesta en operación de los Aeropuertos de Logroño y Albacete y el Heliporto de Ceuta.

powder for Ceuta Heliport”, which was furthermore certified and in December 2003 entered into service.

The dossier for “Acquisition of 10 Fire Extinction Service vehicles of 10.000 litres of water” was elaborated and processed and the one for “Acquisition of 16 Fire Extinction Service vehicles of 13.500 litres of water and 250 kg. of chemical powder” was also processed, and both are in the technical evaluation phase of the bid. The elaboration, processing, assignment and follow up of the dossier relative to “Acquisition of 2 Fire Extinction Service vehicles of 2.500 litres of water for the airports of Burgos and Monflorite-Alcalá” was also undertaken.

The elaboration and processing of the dossier relative to the provision of light vehicles for airports in Renting conditions was also addressed, and a dossier for the implementation of an Integral System for the Management of Luggage Trolleys for the new terminals T4 and T4S of Madrid-Barajas airport was prepared.

Furthermore, an Auto Extinguisher Plan 2002-2007 and the 2003 Edition of the Auto Extinguisher Provision and Reposition Manual were developed.

Regarding management and regulation, control and management of the automobiles and their insurances was effected, as well as follow up of the “Accident Reports” through the Consortium for Compensation of Insurances of the Ministry of Economy and Treasury.

- Significant specific activities

Collaboration between different groups and commissions deserves highlighting: CIDEFO

(Defence and Development Interministerial Commission) Aerodrome Meeting, Technical and Operational Safety Committee (Palma de Mallorca, 3rd and 4th of April and Athens 25th and 26th of September), Aena-National Meteorological Institute Co-ordination and Monitoring Commission and working group for the definition of the Madrid-Barajas Platform Director Service. There was also participation in the initialisation of operations of the Logroño and Albacete airports and Ceuta heliport.

Operational co-ordination

During 2003, coordination activities and slot assignment relative to the end of the 2002 Winter Season as well as the 2003 Summer Season and Winter Season and the 2004 Summer Season were undertaken in all those airports declared as Coordinated or Totally Coordinated.

For these last two seasons (Winter 2003 and Summer 2004) Initial Coordination was also addressed in accordance with the petitions of initial demand received from the airlines and the declared airport capacity, and World Conferences for Timetable Coordination in Vancouver (Canada) and Singapore were held in June and November, respectively.

Furthermore, the Operative Coordination Division was also represented in the slot interchange (swaps) and airline programme improvement meeting held in Paris in February called by the European Airport Slot Coordinators Association (EUACA) with the aim to alleviate the congestion problems and adjust airline programmes for the Summer 2003 Season.

During the development of the airport slot Coordination activity, the nocturnal noise quota for Madrid-Barajas airport has been coordinated and controlled, promoting noise reduction at night.

On the other hand, in 2003 Operative Coordination participated actively in the constitution of two new Subcommittees for Monitoring the Use of Slots in Barcelona airport and the Canary airports, joining those already in existence for Madrid-Barajas airport and the Balearic airports.

In 2003, the feasibility studies corresponding to the proposals for modification of the operating schedules for the airports of Albacete, Asturias, Badajoz, Bilbao, El Hierro, Girona-Costa Brava, Granada, León, Logroño, Reus, Sevilla and Tenerife Norte were initiated or continued. As a result, the operating schedules for Fuerteventura and Tenerife Norte were modified with the aim to better adapt them to the existing operations demand.

Coordinación Operativa

Durante el año 2003, se realizaron las actividades de coordinación y asignación de slots aeroportuarios correspondientes al final de la Temporada de Invierno 02 y a las Temporadas de Verano 03, Invierno 03 y Verano 04 en todos aquellos aeropuertos declarados como Coordinados o Totalmente Coordinados.

Además, de estas dos últimas temporadas de Invierno 03 y Verano 04, se efectuó la Coordinación Inicial de acuerdo a las solicitudes de demanda inicial recibidas de las compañías aéreas y a las capacidades aeroportuarias declaradas, y se celebraron dos Conferencias Mundiales de Coordinación de Horarios en Vancouver (Canadá) y Singapur en junio y noviembre, respectivamente.

Asimismo, la División de Coordinación Operativa estuvo también representada en la reunión para el intercambio de slots (swaps) y mejora de las programaciones de las compañías aéreas que se celebró en el mes de febrero en París convocada por la Asociación Europea de Coordinadores de Slots Aeroportuarios (EUACA) con el propósito de aliviar los problemas de congestión en los aeropuertos y ajustar las programaciones de las compañías correspondientes a la Temporada de Verano 03.

Durante el desarrollo de su actividad de Coordinación de slots aeroportuarios, se ha coordinado y controlado la asignación de la cuota de ruido nocturna en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, promoviendo la reducción del ruido nocturno.

Por otro lado, en el año 2003 Coordinación Operativa participó activamente en la constitución de dos nuevos Subcomités de Seguimiento del Uso de Slots para el Aeropuerto de Barcelona y los aeropuertos canarios, que se unen a los ya existentes para el Aeropuerto de Madrid-Barajas y los aeropuertos de Baleares.

En el año 2003 se iniciaron o continuaron los estudios de viabilidad correspondientes a las propuestas de modificación de los horarios operativos de los Aeropuertos de Albacete, Asturias, Badajoz, Bilbao, El Hierro, Girona-Costa Brava, Granada, León, Logroño, Reus, Sevilla y Tenerife Norte. Como resultado de dichos estudios, se han modificado los horarios operativos de Fuerteventura y Tenerife Norte a fin de adaptarlos mejor a la demanda de operación existente.

Calidad de Servicios

• Control de Calidad

La metodología para obtener los Niveles de Calidad Percibida (NCP) se consolidó, de manera que se han realizado todas las tareas que durante un año definen la percepción de la calidad en los aeropuertos españoles, para conseguir los indicadores de calidad de los mismos, como son el Índice General de Calidad (IGC) y el Índice de Calidad de Seguridad Percibida (ICSP) en pasajeros y acompañantes, así como indicadores generales de calidad referidos a las compañías aéreas, y en ambos casos con la determinación de los índices de calidad por áreas de servicio que se prestan:

- Informes regulares de calidad percibida de pasajeros y acompañantes, en 39 aeropuertos con tráfico comercial de pasajeros, además de los correspondientes informes trimestrales y anuales de aeropuertos españoles.
- Informe anual de calidad de compañías aéreas, en 45 aeropuertos, y su correspondiente informe agregado de aeropuertos españoles.
- Informe general de quejas y reclamaciones presentadas en los aeropuertos.
- Informe del "Compromiso de Servicio de los Aeropuertos de Aena con los Pasajeros".

Se ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 en nueve aeropuertos (Barcelona, Alicante, Fuerteventura, Ibiza, Lanzarote, Menorca, Almería, Jerez, Vigo), que han sido certificados por AENOR, con lo que se suman a los aeropuertos de Málaga y Santiago, además de Gran Canaria, donde se cuenta con una certificación de algunos servicios, con lo que existen 12 Aeropuertos Españoles con sistemas de calidad implantados y certificados.

• Diagnóstico y Verificación Ambiental

Durante este año se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) según la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996 en los aeropuertos de Málaga, Santiago y Gran Canaria, que se unen al resto de aeropuertos donde previamente estaba implantado y certificado el sistema medioambiental (BCN, MAD, PMI, TFS, FUE, IBZ, ACE, MAH, SVQ, VLC, LCG, OVD, SPC, VIT), con lo que son 18 los aeropuertos certificados medioambientalmente a finales de 2003.

En otros tres aeropuertos se implantó el sistema aunque la certificación se ha retrasado para el próximo año. También se mantiene la colaboración en las auditorías iniciales de certificación, y en el resto

Quality of Services

• Quality Control

The methodology for obtaining the Levels of Perceived Quality (NCP) were consolidated, so that all the activities that during a year define the perception of quality in the Spanish airports have been undertaken, thus achieving the quality indicators in them, such as the General Rate of Quality (IGC) and the Quality Rate of Perceived Safety (ICSP) in passengers and accompanying people, as well as the general quality indicators relative to airlines, in both cases determining the quality rates by areas of service provided:

- Regular reports on perceived quality by passengers and accompanying people, in 39 airports with commercial passenger traffic, as well as the corresponding trimester and annual reports of the Spanish airports.
- Annual airline quality report, in 45 airports, and the corresponding aggregate report for Spanish airports.
- General report of complaints and reclamations presented in airports.
- Report of "The Service Commitment of Aena Airports to the Passengers".

The implementation of a Quality Management System (SGC) in accordance with Ruling UNE-EN-ISO 9001:2000 has taken place in nine airports (Barcelona, Alicante, Fuerteventura, Ibiza, Lanzarote, Menorca, Almería, Jerez and Vigo), certified by AENOR, joining in this way the airports of Málaga and Santiago, as well as Gran Canaria, where some of the services are certified, so that there are in existence 12 Spanish airports with implemented and certified quality systems.

• Environmental Diagnosis and Verification

The certificate for Environmental Management System (SGMA), in accordance with Ruling UNE-EN-ISO 14001:1996, was obtained by the airports of Málaga, Santiago and Gran Canaria, thus joining the rest of the airports where the environmental system was previously implemented and certified (BCN, MAD, PMI, TFS, FUE, IBZ, ACE, MAH, SVQ, VLC, LCG, OVD, SPC, VIT) making fifteen environmentally certified Spanish airports at the end of 2003.

In another three airports the system was implemented even though certification has been postponed until the next year. Collaboration with the initial certification audits has also been maintained, as well as with the rest of the airports in the monitoring and renovation audits.

Furthermore, system internal audits have also been undertaken, and in all these cases the solution procedure for the detected corrective actions has been supported.

Training and awareness environmental activities have been continued through courses in the airports where the environmental diagnosis is elaborated, as well as reinforcement courses where required.

A relevant fact in the organisation is the environmental certification of Tenerife Sur airport in accordance with European regulations EMAS II, which means a step further in the recognition of the good environmental practices of this centre.

The First Airport Environmental Management Work Shop took place, where those responsible for the environmental management systems and the airport environmental coordinators interchanged experiences aiming at the adoption of positive practices in relation to environmental improvement.

The VII Meeting of those Responsible for the Fauna Control Service (SCF) was convened and hosted in Tenerife Sur, consolidating this practice of coordination and communication of the network airports. The study about bird population in Aena airports, undertaken in four Spanish geographical zones, North and East since last year, and South and Centre since this year, will include a bird observation campaign in each airport during a period of two years, and it will be completed with a fifth region, the Canary one, soon to be started, so as to have the relevant information in all the network.

- Statistical Studies and Analysis

During this period the Studies on Mobility of the Air Mode (EMMA), corresponding to the surveys of year 2002, for the airports of Alicante, Lanzarote, Ibiza, Fuerteventura, Menorca, Valencia, Sevilla and Santiago were elaborated. Specific studies of traffic characterisation in the airports of Bilbao and Girona-Costa Brava were also carried out, as well as the annual follow up report in Madrid and Barcelona airports.

Various surveying campaigns were carried out during the afore mentioned year between which the most relevant are the annual campaign, in various phases, in Madrid-Barajas airport, the follow up campaigns in the airports of Málaga, Gran Canaria, Tenerife Sur and Tenerife Norte and individual campaigns in other airports such as Reus, Girona-Costa Brava, Murcia-San Javier, Asturias and San Sebastián.

de aeropuertos en las auditorías de seguimiento y de renovación. Además, se realizan también las auditorías internas de los sistemas, y en todos estos casos se apoya el proceso de solución de las acciones correctoras detectadas.

También se continúan las actividades de formación y sensibilización medioambiental a través de cursos en los aeropuertos donde se elabora el diagnóstico medioambiental, así como de refuerzo en aquellos donde se requiera.

Un hecho relevante en la organización es la obtención alcanzada por el Aeropuerto de Tenerife Sur de la certificación medioambiental conforme al reglamento europeo EMAS II, que supone un paso más allá en el reconocimiento de las buenas prácticas medioambientales de este centro.

Tuvieron lugar las I Jornadas de Gestión Medioambiental de Aeropuertos, donde los responsables de los sistemas de gestión medioambiental y los coordinadores medioambientales de los aeropuertos intercambiaron experiencias pretendiendo la adopción de prácticas positivas en relación con la mejora medioambiental.

Se convocaron las VII Jornadas de responsables del Servicio de Control de Fauna (SCF), celebrada en Tenerife Sur, que consolida esta práctica de coordinación y de comunicación entre los aeropuertos de la red. El estudio sobre la población de aves en los aeropuertos de Aena, se desarrolla en cuatro zonas geográficas españolas, el norte y el este desde el año pasado, y el sur y el centro desde este año, que comprenderán una campaña de observación de las aves en cada aeropuerto por un período de dos años, que se completará con una quinta región, la canaria, a iniciar próximamente, para contar con la información pertinente en toda la red.

- Estudios y Análisis Estadísticos

Durante este ejercicio se elaboraron los estudios de movilidad del modo aéreo (EMMA), correspondientes a encuestas del año 2002, de los aeropuertos de Alicante, Lanzarote, Ibiza, Fuerteventura, Menorca, Valencia, Sevilla y Santiago. También se realizaron estudios puntuales de caracterización del tráfico en los aeropuertos de Bilbao y Girona-Costa Brava, y el informe anual de seguimiento en los aeropuertos de Madrid y Barcelona.

Se realizaron diversas campañas de encuestas durante dicho año en el que destacan la campaña anual, varias oleadas, en el aeropuerto de Madrid-Barajas, las campañas de seguimiento en los aeropuertos de Málaga, Gran Canaria, Tenerife Sur y Tenerife Norte y campañas individuales en otros aeropuertos como son Reus, Girona-Costa Brava, Murcia-San Javier, Asturias y San Sebastián.



Actividad de "handling"
Handling activities

Servicios Aeroportuarios

• Servicios Aeroportuarios

Se ha finalizado con el proceso de elaboración de todos los Pliegos de Cláusulas de Explotación que regirán las concesiones próximas a finalizar de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra para las actividades de rampa a terceros. Destaca la incorporación en este proceso del nuevo segundo agente para el Aeropuerto de Girona-Costa Brava.

Respecto a la asistencia en tierra hay que destacar la participación activa en los foros europeos, especialmente en ACI Europe, que han tenido como principal asunto a tratar durante este año la revisión de la Directiva europea (96/67/CE) que regula la prestación de estos servicios y cuya decisión final está prevista para el 2005.

Se elaboró un Manual de los Servicios de Asistencia en Tierra, orientado a la definición de los niveles de calidad que deben conseguirse en esta actividad y con el objetivo de su implantación progresiva en todos los aeropuertos para asegurarse que es percibido por el cliente como un servicio de la máxima eficacia, seguridad y confort. También se ha iniciado la selección de los nuevos prestadores del servicio de limpieza en todos los aeropuertos de Aena para los próximos cuatro años por un importe de licitación superior a los 120 millones de euros.

Se editó y distribuyó la edición anual de las publicaciones "Información para personas con movilidad reducida" y "Los dere-

Airport Services

• Airport Services

The preparation process of the Exploitation Specifications, that will govern the concessions nearing termination for the airport services of assistance on ground to third party ramp activities, has finalised. The incorporation to this process of the second agent for the Girona-Costa Brava airport deserves highlighting.

Regarding assistance on ground, active participation in European forums is to be signified, especially in ACI Europe, the main topic being during this year the revision of European Directive 96/67/CE regulating the provision of these services and the final decision of which is envisaged for 2005.

An On-ground Assistance Service Manual was done, oriented towards the definition of the quality levels to be achieved in this activity and with the objective of implementing it progressively in all airports in order to ensure that it is perceived by the customer as a service of maximum efficiency, security and comfort. The selection of new cleaning service providers for all Aena airports for the next four years has also been initialised with a bidding total of more than 120 million Euros.

The annual editions of publications "Information for people with reduced mobility" and "Passenger Rights" were edited and distributed. Additionally, a simplified version in Braille and a print run of 84 cm x



118 cm posters regarding “Passenger Rights” were prepared.

In the sphere of facilitation, effective participation in the National Facilitation Committee, recently redefined, is to be highlighted as well as that in subgroups newly created. The continuous collaboration with Spanish DGAC regarding assistance to people with reduced mobility (PMR) in airports is highly relevant. Regarding this last issue, collaboration and joint participation in the ECAC facilitation group is significant.

chos del pasajero”. Adicionalmente, se preparó una versión simplificada en Braille, y una tirada de carteles de 84 cm. x 118 cm. acerca de los “Derechos del pasajero”.

En el ámbito de la facilitación cabe destacar también la participación efectiva en el Comité Nacional de Facilitación, recientemente redefinido, así como en los subgrupos de nueva creación. Es relevante la continua colaboración con la DGAC en lo que a asistencia a PMR (Personas con movilidad reducida) en los aeropuertos se refiere. Respecto a este último aspecto, hay que destacar la colaboración y participación conjunta en el grupo de facilitación de la ECAC.

Se ha iniciado el proceso de definición del servicio y selección del prestador del que será el próximo año el nuevo servicio de atención telefónica de Aena, así como la identificación de las fases de la puesta en marcha del mismo.

- Estadística

En esta faceta se mantuvo la concesión del Certificado de Registro de Empresa con el número ER-1620/2000, y Certificado IQNet, de conformidad con el Requisito de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Se editó y difundió el Anuario Estadístico de Operaciones de 2002 en formato papel, CD y Web pública de Aena y se inició el proceso de actualización de nuevas tablas corporativas de aeronaves correspondientes a Compañías aéreas, países y aeropuertos, en aeropuertos piloto como Girona-Costa Brava e Ibiza.

También se gestionó la organización de los cursos de formación en todos los aeropuertos, para el inicio de la utilización de la nueva herramienta de acceso a la base de datos de ESTOP.

Por último, merece destacarse la elaboración y desarrollo de los informes estadísticos de seguimiento del tráfico de operaciones y puntualidad en tiempo real, así como la incorporación a la base de datos ESTOP de nuevos informes de periodicidad diaria, mensual y anual.

Oficina Central de Seguridad

A lo largo del año se coordinaron las actuaciones necesarias para conseguir que los aeropuertos españoles cumplan con las directrices Reglamento de la Unión Europea por el que se establecen normas comunes para la seguridad de la aviación civil.

Cabe destacar que, en todos los aeropuertos de la red (excepto los que, por volumen o tipo de tráfico se hallan exentos del cumplimiento del Reglamento Europeo), se realiza la inspección 100% del equipaje de bodega, aunque en algunos de ellos con soluciones provisionales hasta tanto se procede a las definitivas.

Además, desde la Oficina Central de Seguridad se han seguido revisando los proyectos dirigidos por la Dirección de Desarrollo de Infraestructuras en los aspectos relacionados con la seguridad, y se ha colaborado con el Plan Barajas y el Plan Barcelona en la definición de los aspectos funcionales de los distintos elementos relacionados con la seguridad.

The service definition and provider selection process for the new telephonic attention service of Aena has started, as well as the identification of its initial coming into operations phases.

- Statistics

Company Registry Certificate number ER-1620/2000, and the IQNet certificate were maintained in accordance with the requirements of Rule UNE-EN ISO 9001:2000.

The Operations Statistics Annual Report for year 2002 was edited and disseminated on paper, CD and the Aena public web and the procedures for updating the new corporate tables for aircraft corresponding to airlines, countries and airports was initialised for test airports such as Girona-Costa Brava and Ibiza.

The organisation of training courses in all airports, for the initiation of the use of the new access tool to the ESTOP data base, was also managed.

Finally, the elaboration and development of the statistical reports on operations traffic monitoring and punctuality in real time deserve highlighting, as well as the incorporation to the ESTOP data base of new daily, monthly and annual reports.

Central Security Office

Throughout the year Aena addressed the work required to bring the Spanish airports in line with the guidelines of the European Union Regulation whereby common regulations are established for the safety of civil aviation.

It is significant that in all the network's airports (except those that, due to their volume of type of traffic do not have to comply with the European Union Regulation) 100% inspection of all the luggage in the hold is done, even though in some of them it is accomplished through provisional measures pending the definite ones.

Moreover, the Central Security Office has continued revising the projects directed by the Infrastructure Development Directorate in those issues related with security, and collaborated with the Barajas Plan and the Barcelona Plan in the definition of the functional aspects of the different elements related with security.



Personal al servicio de las compañías aéreas
 Airline servicing personnel

The Central Security Office has taken over the Integrated System for Access Control in the Barajas Plan which is currently in its execution phase.

Moreover, the development of work focused on the definition of the technical and functional requirements of the new system for integral safety management for Aena is to be highlighted, as it means the renovation and important change in the global security concept and, above all, in its management. As part of these technical requirements, trials have been carried out with biometrical systems (fingerprint scanners, facial recognition,...) whose development can find application in future systems of access control and video surveillance.

Aena participated in working groups created by the National Security Committee for the drafting of the Civil Aviation Security National Programme and the Civil Aviation Security Quality Control National Programme, approved in April and July 2003, respectively.

The Security Audits of the Spanish DGAC in airports have started, in accordance with the European Regulations and the Civil Aviation Security National Programme and the Civil Aviation Security Quality

La Oficina Central de Seguridad se ha hecho cargo del Sistema Integrado de Control de Accesos del Plan Barajas que actualmente se encuentra en fase de ejecución.

Asimismo, hay que destacar que se está desarrollando un trabajo enfocado a la definición de los requisitos técnicos y funcionales del nuevo sistema de gestión integral de seguridad de Aena, lo que supone una renovación y un cambio importante en el concepto global de seguridad y, sobre todo, en la gestión de la misma. Como parte de estos requisitos técnicos, se han realizado pruebas con sistemas biométricos (lectores de huellas, reconocimiento facial, ...) cuyo desarrollo puede encontrar aplicación en futuros sistemas de control de accesos y video vigilancia.

Aena participó en los grupos de trabajo creados por el Comité Nacional de Seguridad para la redacción del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y del Programa Nacional de Control de Calidad de la Seguridad de la Aviación Civil, aprobados en abril y julio de 2003 respectivamente.

Se han iniciado Auditorias de Seguridad de la Dirección General de Aviación Civil en aeropuertos, tal y como establecen el Reglamento Europeo y el Programa Nacional de Control de la Calidad de la Seguridad



Operadores de carga aérea
Air cargo operators

de la Aviación Civil, con la participación activa del personal de la Oficina Central de Seguridad, que cuenta entre su personal con tres auditores de seguridad cualificados por la Autoridad competente (DGAC).

También se ha procedido a iniciar un nuevo expediente de contratación de vigilancia privada para todos los aeropuertos de la red, marcando plazos comunes para todos ellos y ofreciendo a las empresas la posibilidad de optar a prestar el servicio de forma individual o en varios aeropuertos agrupados por lotes.

Además, se sigue renovando los sistemas de control de accesos, CCTV y sistemas de alarma, y se han incorporado nuevos sistemas de detección perimetral de intrusión. Concretamente finalizaron las actuaciones encaminadas a dotar de instalaciones nuevas a los aeropuertos de El Hierro, La Palma, León, Tenerife Norte, y Valladolid, y la primera fase del aeropuerto de Tenerife Sur.

También se abordaron las ampliaciones de los sistemas de control de accesos de Asturias, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga, Vitoria, Logroño, Palma de Mallorca, Reus, Sabadell y Girona-Costa Brava. En los cinco últimos casos la ampliación ya ha concluido.

Por último, está en fase de ejecución la instalación de sistemas de detección perimetral en los aeropuertos de Pamplona, San Sebastián y Vitoria.

Sistemas de Información

El año 2003 ha sido en lo referente a Sistemas de Información un año de trabajo y preparación de la mayor instalación realizada en Aena hasta ahora: el nuevo terminal del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Durante este tiempo se concluyeron y entregaron al laboratorio de pruebas los desarrollos SCEnA, aplicación de Control de Operaciones en tiempo real que sustituirá en todos los aeropuertos

Control National Programme, with the active participation of the Central Security Office personnel, that counts between its staff with three security auditors qualified by the competent authority (Spanish DGAC).

A new dossier for the contracting of private surveillance for all the airports of the network has been launched, fixing common deadlines for all of them and offering the companies the possibility of providing the service individually or in various airports by batches.

The access control system, CCTV and alarm systems also continue to be renovated, and new perimeter intrusion detection systems have been incorporated. More precisely, the actions aimed at providing with new installations the airports of El Hierro, La Palma, León, Tenerife Norte and Valladolid finished, together with the first phase for Tenerife Sur airport.

Enlargement of the access control systems of Asturias, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga, Vitoria, Logroño, Palma de Mallorca, Reus, Sabadell and Girona-Costa Brava was undertaken. In the latter five cases the enlargement has ended.

Finally, the installation of perimeter detection systems is underway in the airports of Pamplona, San Sebastián and Vitoria.

Information Systems

2003 has been, in relation to information systems, a year of work and preparation for the largest installation to be done by Aena up till now: the new terminal for Madrid-Barajas airport.

During this time both the SCEnA developments, application for Operations Control in real time which will substitute in all airports the Conoper-Sadama joint application, and the UCA system, used in all check-in and boarding counters by the airlines, were finalised and delivered to the test laboratory.

Other systems for the provision of the service towers of the Platform Director or the installation of the Airport Management Centre, are in their development phase and will be tried during next year.

All the new terminal systems, and progressively those used in the current buildings, will be integrated in an EAI or airport middleware, which will communicate in standard protocol the users and computer systems, both internal and external.

During 2003 the study and definition was carried out of the necessary adaptors for each of the more than 100 applications to be installed to read a common language through this data bus. Currently the majority of the modifications of these systems have been signed.

Regarding exploitation of the airport systems, the airport infrastructure and control centres have been updated with the installation of new hardware, implementation of W2000 in all the net and launching of massive data storage systems (SAN networks) in the first level airports and Aena central services, with a total capacity of 60 Terabytes.

During the last semester, the remodelling of the Data Processing Centre at the Arturo Soria headquarters was finalised, allowing for the balancing of the Madrid sites with the objective of improving the time of reaction and service safety. All the support to this infrastructure is based on a Service Level Agreement guaranteeing answer to the users in the minimum deadlines for business continuity.

2003 was important for the network services, which had to be boosted in order to provide service for all the centralised applications based on the new e-business paradigms. Due to this, the new installations in the airports of Logroño, Albacete or the Ceuta Heliport have already been done in a centralised manner with the objective of improving the support and reducing installation costs.

Furthermore, the links with the with the fastest growing airports have been enlarged, duplicating the Internet band width and launching videoconference and telephone expense control applications and all the actions of Performance Training and Management initiated by the Human Resources Directorate.

al conjunto Conoper-Sadama, y del sistema UCA, utilizado en todos los mostradores de facturación y embarque por parte de las compañías aéreas. Otros sistemas para la dotación de las torres del servicio de Dirección de Plataforma, o las instalaciones del Centro de Gestión Aeroportuario, están en fase de desarrollo y entrarán en pruebas a lo largo del próximo año.

Todos los sistemas del nuevo terminal, y progresivamente los utilizados en los edificios actuales, se integrarán en un EAI o middleware aeroportuario, que comunicará en un protocolo standard a los usuarios y sistemas informáticos, tanto internos como externos.

Durante el año 2003 se realizó el estudio y definición de los adaptadores necesarios para que cada una de las más de 100 aplicaciones que se instalarán, hablen en el lenguaje común a través de este bus de datos. Actualmente se han firmado la mayoría de los modificados de estos sistemas.

En temas de explotación de los sistemas aeroportuarios, se ha actualizado la infraestructura de aeropuertos y centros de control con la instalación de nuevo hardware, implantación de W2000 en toda la red, y puesta en marcha de sistemas de almacenamiento masivo de datos (redes SAN) en los aeropuertos de primer nivel y servicios centrales de Aena, con una capacidad total de 60 Terabytes.

Durante el último semestre, se concluyó la remodelación del Centro de Proceso de Datos de la sede de Arturo Soria, lo que permitirá balancear la carga entre las localizaciones de Madrid con objeto de mejorar los tiempos de respuesta y la seguridad del servicio. Todo el soporte de esta infraestructura está soportado por un Acuerdo de Nivel de Servicio que garantiza la respuesta a los usuarios en los mínimos plazos necesarios para la continuidad del negocio.

El año 2003 fue importante para los servicios de red, que tuvieron que potenciarse para dar servicio a todas las aplicaciones centralizadas basadas en los nuevos paradigmas de e-business. Por ello, las nuevas instalaciones en los aeropuertos de Logroño, Albacete o el helipuerto de Ceuta se han realizado ya de forma centralizada con objeto de mejorar el soporte y reducir los costes de instalación.

Además, se han ampliado los enlaces con los aeropuertos de mayor crecimiento, duplicado el ancho de banda de Internet, y puesto en marcha las aplicaciones de videoconferencia, control de gasto telefónico y todas las acciones de Formación y Gestión del Desempeño emprendidas por la Dirección de Recursos Humanos.



Representación geográfica de las conexiones de Aena
Geographical representation of Aena connections

Relaciones Internacionales

La actividad internacional durante el año 2003 vivió momentos de auténtica revolución, fruto de los cambios políticos y económicos que afectan a buena parte del mundo y que han abierto las puertas a un nuevo escenario aéreo en el que epidemias como el SARS, el auge de las compañías de bajo coste y la posible creación del Área Transatlántica Común obligan a una remodelación del sector aéreo que se adapte a las nuevas necesidades del mercado.

Diversas y de distinto carácter fueron las áreas en las que se experimentaron cambios en el transcurso del pasado año destacando, entre otras, las relativas a seguridad, medioambiente, competencia y derechos de tráfico.

En seguridad destaca la escalada de medidas propuestas por el Gobierno de Estados Unidos para hacer frente al nuevo tipo de amenaza terrorista que se evidenció tras el 11 de septiembre de 2001. Algunas de estas iniciativas impuestas por este país, como puede ser la relativa a la transmisión de datos personales de los pasajeros, han sido atemperadas gracias a la intervención de la Comisión Europea.

Por su parte, el Ejecutivo comunitario continuó su labor de refuerzo de la nueva normativa comunitaria en materia de seguridad, aclarando conceptos y planificando las necesidades del futuro. Aena ha

International Relations

The international activity during 2003 lived through moments of real revolution, due to the political and economical changes affecting a large part of the world which have opened the door to a new air transport scenario in which epidemics such as SARS, the rise of low cost companies and the possible creation of a Common Transatlantic Area force remodelling on the sector in order for it to adapt to the new market necessities.

The areas in which changes were experienced during the past year were various and of a different character, having to highlight those relative to security, environment, competence and traffic rights.

In security the measures proposed by the United States government in order to confront the new kind of terrorist threat evidenced after September 11th are most relevant. Some of the initiatives imposed by this country, such as the one relative to the transmission of the personal data of the passengers, have been smoothed out thanks to the intervention of the European Commission.

On its side, the Community Executive continued its task of reinforcing the new Community regulations relative to security, clarifying concepts and planning



Routes-03. Edimburgo
Routes-03. Edinburgh

future necessities. Aena has had the opportunity of participating in this great work of clarification and reinforcement through ACI Europe.

In parallel, from ACI Europe a study of new technologies, to enable more efficient and safer security control, was initiated. This way, the Biometrics Working Group was created, and its efforts should allow to influence the Commission regarding the possible adoption of a common standard for all the European Union.

Regarding environment, during the afore mentioned time new proposals were submitted such as the one relative to emission rights interchange in air transport. Aena also participated actively in the study of this and other tendencies which will determine our future environmental policy.

Restructuring of airlines and the growing competition between them has been, undoubtedly, the star theme that absorbed attention during the year. On one hand, the spectacular growth of low cost carriers has taken place. Their controversial role and negotiating techniques have been questioned by the highest authorities, including the European Commission. On the other hand, traditional airlines have adopted several measures to protect their market quota in reaction to the competition posed by the low cost carriers and have boosted their alliances with their equals, even reaching a real merge between airlines (KLM-Air France).

tenido la oportunidad de participar en esta labor de aclaración y refuerzo a través de ACI EUROPA.

Paralelamente, desde ACI EUROPA se inició el estudio de nuevas tecnologías que permitan un control de seguridad más eficaz y seguro. De este modo, se creó el Grupo de Trabajo de Biométricos cuya labor permitirá influir en la Comisión ante la posible adopción de un estándar común para toda la Unión Europea.

En lo que respecta al medioambiente, durante dicho ejercicio se plantearon novedosas propuestas como la relativa al intercambio de derechos de emisión en el transporte aéreo. Aena también participó activamente en el estudio de ésta y otras tendencias que determinarán nuestra política medioambiental del futuro.

La reestructuración de las compañías aéreas y su creciente competencia fue, sin duda, el tema estrella que acaparó la atención del año. Por una parte, ha podido observarse el espectacular crecimiento de las compañías de bajo coste. Su controvertido papel y técnicas negociadoras han sido cuestionadas desde las más altas instancias, incluida la Comisión Europea. Por otra parte, las compañías aéreas tradicionales han adoptado diversas medidas para proteger su cuota de mercado ante la competencia de las líneas aéreas de bajo coste y han potenciado las alianzas entre sus homólogos, llegando a acordar una auténtica fusión entre compañías aéreas (KLM-Air France).



Aena participa en las principales organizaciones internacionales de transporte aéreo
Aena participates in the main air transport international organisations

Estos cambios se han visto favorecidos por el nuevo ambiente liberalizador surgido de las negociaciones entre Estados Unidos y la Unión Europea sobre derechos de tráfico.

Las negociaciones pueden llegar a ser un auténtico hito para el transporte aéreo entre otras razones porque, además de suponer un innegable crecimiento del tráfico aéreo, la liberalización afectará a todas las políticas relacionadas con el sector aéreo, desde la seguridad y el medioambiente a la asignación de franjas horarias y la competencia. Por ello, ACI EUROPA está asesorando activamente al Ejecutivo comunitario en las negociaciones.

Durante el año 2003 también se impulsó la tramitación legislativa del anteproyecto de Reglamento de Enmienda del Reglamento 95/93 sobre Asignación de Franjas Horarias que permitirá mejorar la labor desarrollada por los coordinadores.

Ante un escenario tan cambiante, se ha hecho necesaria, una vez más, la continua presencia de expertos de Aena en todos los Comités y Grupos de Trabajo de Organizaciones relacionadas con el Transporte Aéreo (ACI, ACI Europe, CEAC...) para conocer de cerca los pasos que se están dando en las diferentes áreas de trabajo (medioambiente, seguridad, slots etc) y velar por que los intereses de los gestores aeroportuarios sean tenidos en cuenta en la elaboración de políticas que nos afectan.

Además de la labor de presencia en foros de debate y análisis de la actualidad internacional, la participación de Aena en el Foro Routes

These changes have been helped by the new liberalization environment risen from the negotiation between the United States and the European Union over traffic rights.

The negotiations could end up being a real milestone for air transport as, in between other reasons, liberalization will affect all policies related to the air transport sector, from security and environment to the assignment of time slots and competition. Due to this, ACI Europe is actively counselling the Community Executive in these negotiations.

During 2003, the legal proceedings for the preliminary project for the Regulation Amending Regulation 95/93, relative to Time Slot Assignment allowing improvement of the task undertaken by the coordinators, were promoted.

Confronted with such a changing scenario it has been necessary, once again, to have the continuous presence of Aena experts in all the Committees and Working Groups of the organisations linked to Air Transport (ACI, ACI Europe, ECAC...) in order to know the steps that are being taken in the different areas of work (environment, security, slots, etc) and ensure that the interests of the airport managers are being taken into account when producing policies which affect us.

Further to the tasks of being present in debate forums and analysing the international situation, the participation of Aena in the Routes Forum, held last September in Edinburgh, made all matters

relative to the development of routes in the networks airports acquire special relevance.

Routes is an annual forum joining airlines and airports to debate the development of routes and the common business opportunities in this field. Last edition, the Directorate of Spanish Airports held 62 meetings with airlines to encourage them to start operations in Spanish airports.

The meeting in Edinburgh was the frame for the presentation of Aena as the new host for the event in 2004. The President General Director, José Eladio Seco, took over the organisation of Routes and thanked the attendees indicating the challenge that celebrating this unique forum, allowing Aena to present airlines and international tour operators with its excellent airport network, would pose.

International Relations also participated in the London World Travel Market Fair, held in November, where it continued with the interviews with the airlines interested in operating in Aena airports.

The creation of an exclusive programme for Route Development has meant the beginning of a series of actions directly set on this objective, within which there are included: analysis of the product airport, in order to determine its possibilities and potential, the creation of fluid and open communication channels with the airlines and tour operators, allowing us to know their necessities and future developments as well as the development of each airports individual strategies, with the final end of orienting their potential towards those airlines that better adapt to their characteristics.

This strategy was initiated in 2003 with the aim to undertake, in the Routes Forum 2004, a correct promotion of our excellent infrastructures. The strategy will also allow us to participate in a proactive way in the international forums for meeting airlines and offer our customers a quality service.

Summarising, there have been multiple novelties in the international sphere during 2003 and the International Relations Division has sought to correctly follow them, develop a clear positioning and adopt the actions most adequate for Aena.

el pasado mes de septiembre en Edimburgo, hizo que cobrasen especial relevancia todo los asuntos relativos al desarrollo de rutas en los aeropuertos que conforman la red.

Routes es un foro anual que reúne a compañías aéreas y aeropuertos para debatir sobre desarrollo de rutas y oportunidades comunes de negocio en este ámbito. En la pasada edición, la Dirección de Aeropuertos Españoles mantuvo 62 reuniones con compañías aéreas para animarlas a iniciar operaciones en los aeropuertos españoles.

Las jornadas de Edimburgo fueron el marco para la presentación de Aena como el nuevo anfitrión del evento en el año 2004. El Presidente-Director General, José Eladio Seco, recogió el testigo de Routes y agradeció el reto que supondrá la celebración de un foro único en el mundo que permitirá mostrar a las compañías aéreas y touroperadores internacionales las excelencias de la red aeroportuaria de Aena.

Relaciones Internacionales también participó en la Feria World Travel Market de Londres en el mes de noviembre, donde continuó con las entrevistas a compañías aéreas interesadas en operar en los aeropuertos de Aena.

La creación de un programa exclusivo de Desarrollo de Rutas ha supuesto el comienzo de una serie de acciones directamente encaminadas a ese fin, entre las que se incluyen: el análisis del producto aeropuerto, para poder conocer sus posibilidades y potencial, la creación de unos canales de comunicación fluidos y abiertos con compañías aéreas y touroperadores, que nos permitan saber sus necesidades y planes de desarrollo futuros, así como el desarrollo de estrategias individuales para cada aeropuerto, con el fin de orientar su potencial hacia aquellas compañías aéreas que mejor se adapten a sus características.

Esta estrategia se ha iniciado en el año 2003 con el fin de llevar a cabo, en el Foro Routes 2004, una correcta promoción de nuestras excelentes infraestructuras. La estrategia nos permitirá además participar de forma proactiva en los foros internacionales de encuentro con compañías aéreas y ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad.

A modo de síntesis, han sido múltiples las novedades en materia internacional a lo largo del año 2003 y desde la División de Relaciones Internacionales se ha procurado llevar a cabo un correcto seguimiento de las mismas, desarrollar un claro posicionamiento y adoptar las acciones más adecuadas para Aena.